

## Le climat social de l'organisation

### I. Le climat social et ses manifestations

Le climat social peut se définir comme l'ambiance entre les salariés et les dirigeants au sein d'une entreprise. Des facteurs internes et externes influencent le fonctionnement de l'entreprise selon le ressenti des salariés. La mesure du climat social permet d'identifier les éléments de motivation des salariés qui pourraient augmenter la performance de l'organisation. En fonction des styles de management, le climat social se manifeste de différentes façons.

### II. Le dialogue social en faveur du climat social

#### **A. Qu'est-ce que le dialogue social ?**

- Le dialogue social se manifeste dès lors qu'il y a un échange entre les différents acteurs de l'entreprise. Il peut consister en un simple échange d'informations ou prendre la forme d'une négociation au cours de laquelle chacun exposera et défendra son point de vue et ses intérêts.
- Le dialogue peut s'organiser autour de deux acteurs (processus bipartite) ou de trois (tripartite).
- Le processus de dialogue social informel permet d'échanger les points de vue entre dirigeants et salariés sans être cloisonnés dans des réunions dites « obligatoires » et respectant la réglementation. Ici, les deux parties peuvent se rencontrer à l'initiative de l'une comme de l'autre pour faire le point, échanger des idées, etc.
- Le processus de dialogue institutionnalisé rend obligatoires les échanges entre les différentes parties prenantes de l'organisation. Elles ne sont pas toujours voulues par les acteurs mais sont obligatoires.
- Le dialogue social doit permettre aux acteurs de l'organisation d'échanger sur la vie de l'entreprise. Il peut ainsi favoriser les relations entre les salariés et les dirigeants. Il permet de résoudre des questions économiques et sociales importantes, de promouvoir la bonne gouvernance, de favoriser la paix et la stabilité sociales, et de stimuler l'économie.

#### **B. Quels sont les acteurs du dialogue social ?**

Les différents acteurs du dialogue social sont les représentants des parties prenantes de l'entreprise : les dirigeants, les syndicats et des représentants de partis politiques, et l'État lors de processus tripartites.

#### **C. Quelles sont les différentes formes de dialogue social ?**

- Les délégués syndicaux et les instances (comme le comité d'entreprise) sont des outils utiles au dialogue social et sont obligatoires. Ces outils fonctionnent bien dans les grandes entreprises, mais pas dans les PME et TPE puisqu'il n'y a pas de syndicats présents ou puissants.
- Pour réussir un bon dialogue social, il est important de :
  - connaître son sujet ;
  - connaître le contexte économique et juridique ;
  - faire éventuellement appel à des experts.

## III. Le bilan social au service du dialogue social

### **A. Les éléments du bilan social de l'entreprise**

Le bilan social est un document unique qui regroupe l'ensemble des données chiffrées permettant d'analyser la situation de l'entreprise dans le domaine social.

### **B. Qui a accès au bilan social d'une entreprise ?**

Le comité d'entreprise (CE) et les délégués syndicaux doivent être mis au courant du projet de bilan social. Le CE donne le caractère définitif du bilan social après l'avoir consulté et avoir donné son avis. L'ensemble des acteurs de l'entreprise ont accès au bilan social.

### **C. Quels sont les différents indicateurs du bilan social ?**

Le bilan social comprend des informations sociales très précises et s'appuie sur les indicateurs suivants :

- l'emploi ;
- les rémunérations et charges accessoires ;
- les conditions de santé et de sécurité ;
- les autres conditions de travail ;
- la formation ;
- les relations professionnelles ;
- les conditions de vie des salariés et de leur famille.

### **D. En quoi ces indicateurs permettent-ils d'alimenter le dialogue social ?**

Les indicateurs présents dans le bilan social permettent de faire le point sur le fonctionnement de l'entreprise. Les salariés peuvent ainsi demander plus de formation, par exemple. Mais les dirigeants se servent également de ces données pour prendre des décisions managériales : absentéisme, formation, promotion, embauche, etc.